

# 城市阅读空间读者满意度的实证分析\*

■ 严贝妮 刘青青

安徽大学管理学院 合肥 230039

**摘要:** [目的/意义]从城市阅读空间使用者角度剖析当前城市阅读空间的优缺点,为我国城市阅读空间整体发展提供有效的参考和借鉴。[方法/过程]分析城市阅读空间的建设现状并构建读者满意度的评价指标体系,包括设施设备、环境、资源、服务、工作人员 5 类指标,选择目前省会城市中城市阅读空间数量最多的合肥市,通过实地走访、面对面向读者发放并回收调查问卷的形式对合肥市内城市阅读空间进行实证调查,并提出合理化建议。[结果/结论]通过实证分析可知城市阅读空间读者满意度从低到高排列为城市阅读空间资源、设施设备指标、服务指标、环境指标、工作人员指标,通过分析读者对各指标的满意程度及其内部构成,针对性地提出城市阅读空间未来发展的优化措施,包括:拓宽城市阅读空间资源获取途径、完善数字化资源建设并加快资源更新速度、重视与增设应急照明设置、找准学习与娱乐设施平衡点等。

**关键词:** 城市阅读空间 读者满意度 指标体系构建

**分类号:** G258.2

**DOI:** 10.13266/j.issn.0252-3116.2020.17.009

## 1 引言

近年来,城市阅读空间在人们的生活中随处可见,城市阅读空间是指业务跨界组合、设施设备基本完善、设计独特、环境优雅并提供免费借阅的新型阅读场所。城市阅读空间在各个城市中遍地开花,其中包括成都的“城市阅读空间”<sup>[1]</sup>、北京的新型阅读空间<sup>[2]</sup>、扬州的“24 小时城市书房”<sup>[3]</sup>、合肥的“悦书房”等<sup>[4]</sup>。随着城市阅读空间这一公共文化服务的新载体在国内兴起,它在不同城市与地域的表现形式虽然不同,但它们都具有分散性、独特性等特点。学者们对城市阅读空间的研究主要有 3 类:①对城市阅读空间整体发展特点及内涵界定研究。李国新(2016)认为城市阅读空间是功能基本完善的小型图书馆,装潢设计独特、数字化水平较高<sup>[5]</sup>;王子舟(2017)认为城市阅读空间是供人们免费借阅书刊的新式公共场所,其主体“跨界组合”、服务内容“业务混搭”等<sup>[6]</sup>;刘艳(2017)认为城市公共阅读空间是为公众提供知识服务的开放性公益场所,特点是投资与运营主体跨界合作、服务业务重组

等<sup>[7]</sup>。②城市阅读空间的运行模式研究。段静焰(2018)指出城市公共阅读空间的运行模式包括公共图书馆与单一实体书店合作运行、实体书店独立运行等<sup>[8]</sup>;严贝妮等(2019)探讨了合肥市图书馆与“保罗的口袋”合作案例,合作过程包括民营实体书店作为公共图书馆分馆、特色阅读空间建设,解析了“图书馆+书店”的模式与合肥公共图书馆联盟建设等<sup>[9]</sup>;张白(2019)指出成都城市阅读空间由成都图书馆统一管理、考核,并在市内实现通借通还<sup>[10]</sup>。③社会力量参与的城市阅读空间建设研究。杨松等(2015)指出建设城市公共阅读空间路径之一是政府主导与社会力量广泛参与<sup>[11]</sup>;陆和建等(2017)探讨了社会力量参与社区文化服务的路径、理念等<sup>[12]</sup>;李杨(2018)分析了社会力量如何参与公共图书馆服务供给<sup>[13]</sup>。

纵观以往研究,其研究方法多为定性研究和经验判断,即通过对城市阅读空间现象的归纳、分析综合后得出研究结果,定量研究非常少。此外,现阶段城市阅读空间的研究者们多着眼于单一或同一类型的城市阅读空间发展特点、运行模式等,以读者为出发点探讨城

\* 本文系教育部人文社会科学研究青年项目“互联网+时代公共图书馆数字阅读推广的多元主体协同模式与实施策略研究”(项目编号:16YJC870017)研究成果之一。

作者简介:严贝妮(ORCID:0000-0002-8437-0302),系主任,教授,博士生导师,博士后,E-mail:yanbenney@163.com;刘青青(ORCID:0000-0002-2452-9131),硕士研究生。

收稿日期:2020-01-22 修回日期:2020-04-17 本文起止页码:84-94 本文责任编辑:徐健

市阅读空间建设关键因素的研究少之又少。因此笔者从读者视角出发, 量化分析研究城市阅读空间读者的满意度情况, 可进一步丰富城市阅读空间的整体研究。笔者选取安徽省合肥市悦书房城市阅读空间, 悦书房是合肥城市阅读空间的代表品牌, 它对城市阅读空间研究具有借鉴意义<sup>[14]</sup>。2017 年 6 月合肥市政府发布的《合肥市城市阅读空间建设实施方案》<sup>[15]</sup> 与 2019 年 1 月实施的考核方案大力推进了城市阅读空间建设, 合肥市城市阅读空间的数量、所举办的活动随之急剧上升。合肥市政府在此基础上大力加强“悦”书房城市阅读空间相关品牌建设。截至 2019 年 7 月, 合肥市政府主导的城市阅读空间图书已有 157.3 万册, 接待读者 773 万人次, 举办活动 6 804 场<sup>[16]</sup>; 截至 2019 年 10 月合肥已建成的 80 个城市阅读空间在全国省会城市中位居首位<sup>[17]</sup>。因此, 笔者以合肥市为例探讨城市阅读空间读者满意度, 以期为全国城市阅读空间的后续建设提供一定的参考与借鉴。

## 2 城市阅读空间读者满意度的评价指标体系构建

城市阅读空间越来越成为公共图书馆服务的延

伸, 它依靠服务多样、地点设置巧妙、装潢精美等特点吸引读者驻足。随着城市阅读空间数量的增加, 其读者满意度也逐渐引发社会各界的广泛关注。城市阅读空间读者满意度指读者对城市阅读空间内的设施设备、环境、资源、服务、工作人员指标的评价程度。笔者参考 LibQUAL + TM 评价的部分指标, LibQUAL + TM 是可信度较高的图书馆读者满意度调查模型<sup>[18]</sup>, 涵盖了图书馆设施设备、图书馆环境、馆藏资源、服务效果、图书馆员 5 个层面<sup>[19]</sup>。在此基础上, 笔者结合城市阅读空间的特点与运作模式, 构建了城市阅读空间读者满意度指标维度, 包括城市阅读空间设施设备指标、城市阅读空间环境指标、城市阅读空间资源指标、城市阅读空间服务指标、城市阅读空间工作人员指标。城市阅读空间满意度维度下的具体指标是根据相关研究以及城市阅读空间现状设列, 具体见表 1。

## 3 城市阅读空间读者满意度的数据分析

问卷主要调查合肥市“悦”书房城市阅读空间内驻足阅读超过 10 分钟的读者, 且通过面对面实时回收数据的方式收集问卷, 发放问卷期间也请城市阅读空间的工作人员帮忙发放, 发放过程中读者如有填写问

表 1 城市阅读空间读者满意度指标评价体系

城市阅读空间读者满意度指标维度	城市阅读空间读者满意度指标内容分类	城市阅读空间读者满意度具体指标内容	城市阅读空间读者满意度指标文献来源
城市阅读空间设施设备指标	基础设施	休息、学习、娱乐设施	叶帆(2018) <sup>[20]</sup> ; 侯钰婷, 翟轩仪, 孙贺奇等(2019) <sup>[21]</sup>
	人性化设施	网络、续航设置	刘颖, 潘启雯(2019) <sup>[22]</sup>
	安全设施	应急照明、消防措施	张文勇(2019) <sup>[23]</sup>
城市阅读空间环境指标	内部环境	安静、整洁、采光、布局、装潢设计、标识指引	B. E. Massis(2012) <sup>[24]</sup> ; 石少微(2018) <sup>[25]</sup>
	外部环境	交通、社区、餐饮区、商业区距离	S. E. Montgomery(2014) <sup>[26]</sup> ; 郑丽珺(2019) <sup>[27]</sup> 李梦霞(2019) <sup>[28]</sup> ; C. Matthew(2019) <sup>[29]</sup> 徐升国, 汤雪梅, 杨俊康(2019) <sup>[30]</sup>
城市阅读空间资源指标	资源类型	纸质、数字化资源	华东杰(2018) <sup>[31]</sup> ; J. Iqbal, A. P. M. Naushad(2017) <sup>[32]</sup>
	资源获取	途径多样性、内容丰富性、资源更新速度	严贝妮, 程诗谣, 李永钢(2018) <sup>[14]</sup>
城市阅读空间服务指标	基本服务	营业时间、借阅服务、图书售卖服务、参考咨询服务	李俊俊(2019) <sup>[33]</sup> ; 杨洪江, 丁若虹(2019) <sup>[34]</sup>
	推广活动	图书推荐类、知识竞赛类、亲子阅读类、手工创意类、艺术培训类、生活讲座类活动	郑以然(2019) <sup>[35]</sup> ; A. Goulding(2009) <sup>[36]</sup> 程训敏, 谢雨(2019) <sup>[37]</sup> ; X. Zhang, T. Nagatsuka(2018) <sup>[38]</sup>
	服务质量	服务效率、服务反馈	严贝妮, 程诗谣(2019) <sup>[9]</sup> ; 叶茜(2019) <sup>[39]</sup> 张白(2019) <sup>[10]</sup> K A. Clement, S. Carr, L. Johnson, et al(2018) <sup>[40]</sup>
城市阅读空间工作人员指标	工作态度	亲和力、语言表达	何丹, 逯燕玲, 李琛, 李雪妍(2019) <sup>[41]</sup>
	沟通交流	及时、准确、主动	李杨, 陆和建(2019) <sup>[42]</sup> ; E N. Decker(2017) <sup>[43]</sup> 张祥品(2018) <sup>[44]</sup>
	仪表举止	仪表整洁、服装统一	李菊花, 樊会霞(2018) <sup>[45]</sup>
	工作方式	形式新颖、工作专业	赵锋(2018) <sup>[46]</sup> ; A H. Chaputula, S. Mutula(2018) <sup>[47]</sup>

题则可立即沟通解决, 以此来提升问卷的发放效率与回收质量, 同时也可缩短问卷回收时间, 问卷发放的范围覆盖合肥市大部分的城市阅读空间。问卷发放时间为 2019 年 6 月 1 日至 6 月 30 日, 问卷收集整理并分析

的时间为 2019 年 7 月 1 日至 9 月 1 日。调查采用实地走访的形式开展, 对读者面对面发放问卷并实时回收, 最终将问卷汇总并整理分析。量表采用 Likert 五级量表, 问卷分析工具为 SPSS25.0。问卷共发放 450 份, 回

收 439 份,有效问卷为 399 份,无效问卷为 40 份,有效率为 90.9%,其中无效问卷为漏填、所有问题回答一致等情况。由于城市阅读空间的读者数量非常巨大,抽样的比例稍小也能反映出城市阅读空间读者对城市阅读空间的满意程度<sup>[48]</sup>。

3.1 城市阅读空间读者满意度的信效度检验

信度分析是检验本次问卷发放与回收结果的可靠性,由表 2 可知城市阅读空间读者满意度各类指标的 Cronbach's Alpha 值均大于 0.8。其中总体信度分析

的问卷题量为 53 题,包含五个维度题项、读者的基本信息部分与整体满意度评价部分,其 Cronbach's Alpha 值为 0.974,说明本次问卷拥有较高的信度。效度分析主要检验问卷的有效性,由表 2 可知城市阅读空间读者满意度的 KMO 值为 0.970,显著性为 0.000,KMO 值大于 0.9 接近于 1 且 Sig 值小于 0.05,表明被调查的 399 份读者满意度结果与要考察的城市阅读空间读者满意度一定程度上契合。

表 2 城市阅读空间读者满意度信度分析结果

城市阅读空间读者满意度的 指标维度	城市阅读空间读者满意度的 问卷题量	城市阅读空间读者满意度的 Cronbach's Alpha	城市阅读空间读者满意度的 KMO 值	城市阅读空间读者满意度的 Sig 值
城市阅读空间设施设备指标	7	0.894	0.970	0.000
城市阅读空间环境指标	10	0.919		
城市阅读空间资源指标	7	0.949		
城市阅读空间服务指标	13	0.961		
城市阅读空间工作人员指标	9	0.964		
城市阅读空间问卷总体	53	0.974		

3.2 城市阅读空间读者满意度的描述性分析

描述性分析指对数据基本特征进行整理与归纳,由表 3 可知城市阅读空间内的读者以女性为主,男性仅 152 人;读者年龄以 19-39 岁为主,60 岁以上的读者数量最少,60 岁以上的读者过少可能是由于年岁已高、行动不便等原因不方便进入城市阅读空间;读者的教育程度以高中及以下为主,博士及以上的数量较少;绝大多数读者与城市阅读空间的距离仅为 1 公里以内,说明城市阅读空间主要服务于周边读者;读者的看书时间大部分为 1 小时至 2 小时,说明读者在城市阅读空间内的停留时间适中;城市阅读空间内读者光临的次数最多的是一周一次,结合看书时间题项可知读者在城市阅读空间内学习次数偏少,且具有深度阅读倾向。

3.3 城市阅读空间读者满意度的因子分析

因子分析的主要目的是化繁为简,即从城市阅读空间读者满意度指标中选取最具有代表性的题项来解释整体现状<sup>[49]</sup>,由表 2 可知数据问卷整体 KMO 值为 0.970,Sig 值为 0.000,该数值表明问卷数据非常适合做因子分析。表 4 为城市阅读空间读者满意度的总方差解释,提取方法为主成分分析法,旋转载荷平方和的累积值为 71.012%,表明表 4 中的 5 个因子可大致反映城市阅读空间读者满意度的整体情况。

表 3 城市阅读空间读者的基本信息

城市阅读空间读者 基本信息的统计量	城市阅读空间读者 的基本信息内容	城市阅读空间 读者的频率	城市阅读空间 读者的比例(%)
性别	男	152	38.1
	女	247	61.9
年龄	18 岁及以下	144	36.1
	19-39 岁	217	54.4
	40-59 岁	32	8.0
	60 岁以上	6	1.5
教育程度	高中及以下	186	46.6
	大专	54	13.5
	大学本科	129	32.3
	硕士	26	6.5
	博士及以上	4	1.0
与城市阅读空间的距离	1 公里以内	176	44.1
	1.1-2 公里	95	23.8
	2.1-3 公里	51	12.8
	3.1-4 公里	35	8.8
	4 公里以外	42	10.5
阅读时间	半小时以内	22	5.5
	1-2 小时	201	50.4
	3-4 小时	108	27.1
	4 小时以上	68	17.0
频次	一周一次	212	53.1
	一周两次	99	24.8
	一周三次	37	9.3
	一周四次	12	3.0
	一周四次以上	39	9.8

表 4 城市阅读空间读者满意度的总方差解释

成分	城市阅读空间读者满意度的初始特征值			城市阅读空间读者满意度的提取载荷平方和			城市阅读空间读者满意度的旋转载荷平方和		
	总计	方差百分比(%)	累积(%)	总计	方差百分比(%)	累积(%)	总计	方差百分比(%)	累积(%)
1	25.726	55.927	55.927	25.726	55.927	55.927	10.334	22.465	22.465
2	2.535	5.510	61.437	2.535	5.510	61.437	6.733	14.636	37.102
3	1.769	3.846	65.284	1.769	3.846	65.284	5.756	12.513	49.614
4	1.477	3.212	68.495	1.477	3.212	68.495	5.366	11.666	61.280
5	1.157	2.516	71.012	1.157	2.516	71.012	4.476	9.731	71.012

提取方法:主成分分析法

由表 4 可知各因子的内部构成大致与第二部分城市阅读空间读者满意度指标评价体系相同,5 个因子分别为工作人员指标、资源指标、服务指标、环境指标、设施设备指标。其中工作人员指标的方差百分比为 22.465%,资源指标的方差百分比为 14.636%,服务指标的方差百分比为 12.513%,环境指标的方差百分比为 11.666%,设施设备指标的方差百分比为 9.731%。以上数据说明读者对城市阅读空间最为满意的是城市阅读空间的工作人员,不是特别满意城市阅读空间的设施设备。表 5 是城市阅读空间读者旋转后的成分矩阵,由 SPSS 软件直接导出,表中明确表明各满意度题项的组成部分及其因子载荷值,笔者选择因子载荷值大于 0.6 的题项作为每个因子的代表题项。其中,工作人员指标包含沟通交流及时性、工作态度亲和等 10 项内容;资源指标包括资源内容丰富性、数字化资源数量等 7 项内容;服务指标包括艺术培训类活动、手工创意类活动等 5 项内容;环境指标包括附近商业区距离、附近餐饮区距离等 4 项内容;设施设备指标包括充电续航设置、网络设置等 5 项内容。各个因子的代表题项根据其因子载荷值大小进行排序,具体数据如表 5 所示:

表 5 城市阅读空间读者满意度旋转后的成分矩阵 a

城市阅读空间读者满意度 题项	成分				
	1	2	3	4	5
沟通交流及时性	.809	.158	.248	.225	.231
工作态度亲和	.794	.171	.209	.175	.192
语言表述准确具体	.790	.235	.264	.200	.178
仪表整洁	.788	.225	.205	.288	.152
沟通交流准确性	.759	.175	.237	.235	.276
工作专业性	.738	.276	.314	.142	.239
沟通交流主动性	.716	.213	.273	.105	.290
服装统一	.678	.186	.157	.271	.192
工作形式新颖性	.660	.365	.320	.162	.235
服务效率	.611	.286	.406	.280	.207
参考咨询服务	.580	.298	.335	.370	.224
服务反馈及时性	.578	.294	.436	.261	.187
借阅规则易懂性	.564	.213	.349	.342	.212

(续表 5)

城市阅读空间读者满意度 题项	成分				
	1	2	3	4	5
借阅规则合理性	.563	.266	.370	.327	.229
采光情况	.496	.269	-.006	.476	.298
图书售卖服务	.496	.258	.433	.324	.271
内部布局	.469	.416	.010	.456	.317
营业时间	.436	.347	.092	.287	.210
资源内容丰富性	.238	.778	.285	.208	.179
数字化资源数量	.171	.753	.355	.156	.203
图书数量	.271	.740	.196	.163	.171
图书类型	.284	.736	.230	.165	.163
资源获取途径多样性	.197	.728	.382	.146	.192
数字化资源类型	.163	.727	.417	.172	.173
资源更新速度	.260	.667	.315	.181	.217
环境安静	.271	.468	-.146	.227	.234
艺术培训类活动	.320	.333	.735	.157	.178
手工创意类活动	.342	.323	.715	.182	.185
亲子阅读类活动	.347	.271	.691	.261	.182
生活讲座类活动	.305	.360	.675	.233	.184
知识竞赛类	.311	.359	.633	.272	.193
图书推荐类活动	.393	.363	.572	.314	.187
附近商业区距离	.179	.167	.244	.744	.199
附近餐饮区距离	.222	.178	.287	.742	.121
交通便利性	.284	.169	.321	.645	.234
附近居民区距离	.310	.140	.376	.630	.218
环境整洁	.501	.305	.004	.571	.191
装潢设计	.427	.320	.122	.538	.310
标识指引	.355	.278	.281	.478	.341
充电续航设置	.180	.190	.119	.142	.742
网络设置	.267	.128	.289	.179	.646
娱乐设施	.241	.324	.179	.169	.614
学习设施	.309	.326	.070	.333	.604
应急照明设置	.401	.257	.254	.227	.600
休息设施	.386	.215	.159	.372	.512
消防设置	.420	.169	.326	.310	.500

提取方法:主成分分析法。旋转方法:凯撒正态化最大方差法。

a. 旋转在 9 次迭代后已收敛

整合表 5 的内容后可得出城市阅读空间读者满意



度因子载荷值,从 SPSS 中导出的内容还包括城市阅读空间读者满意度 likert 得分均值与标准差,根据合理化处理后得出表 6 城市阅读空间读者满意度因子载荷值与满意度得分。根据因子分析结果可知服务指标中的服务效率指标应调整到工作人员指标中。笔者主要测量读者对城市阅读空间的感知满意水平,各题项城市阅读空间读者满意度 likert 得分均值可看作城市阅读空间读者对各题项内容的读者满意度水平。

(1)城市阅读空间读者满意度的标准差。标准差指读者对城市阅读空间的评价一致性程度,标准差越小表明读者对该题项评价的差异性越小。由表 6 城市阅读空间读者满意度的标准差与城市阅读空间读者满意度 likert 得分均值两栏可知各具体题项中标准差偏低的题项,从而了解读者对城市阅读空间各题项 likert 得分的认可程度,如设施设备指标中标准差较小的是学习设施,其标准差、均值分别为 0.889 与 4.29,表示读者普遍对城市阅读空间内的学习设施较为满意;环境指标中附近居民区距离的标准差、均值分别为 0.925、4.32,表明读者一致满意城市阅读空间的选址靠近居民区,其余指标依此类推。

(2)城市阅读空间读者满意度因子载荷归一化权重。城市阅读空间读者满意度因子载荷值是指代表性题项在该维度中的相对重要性,可将因子载荷归一化作为满意度权重<sup>[50]</sup>。以城市阅读空间设施设备指标为例,其代表性题项的因子载荷值总计为 3.206,将各代表性题项的因子载荷值除以因子载荷值总和,则可得各题项归一化权重,它们分别为 0.231、0.202、0.188、0.187、0.192,其他指标依此类推可得表 6 中的城市阅读空间读者满意度因子载荷归一化权重值。

(3)城市阅读空间读者满意度数值。城市阅读空间读者满意度主要是以读者对每个代表性题项的 likert 得分均值来度量,将各题项 likert 得分均值与相应权重的计算得出城市阅读空间读者满意度水平。由于因子分析采用的因子提取方法是主成分法,而一般的主成分综合评价方法本质为标准化的加权算术平均值<sup>[51]</sup>,再加上顾客满意度 (Customer Satisfaction Degree, CSD) 的加权平均公式为  $\sum W_i X_i$ ,其中  $W_i$  为第  $i$  个测评指标的权重,  $X_i$  为顾客对第  $i$  个测评指标的评价<sup>[52]</sup>,因此笔者采用加权平均的方法来求出城市阅读空间的读者满意度数值。以城市阅读空间设施设备指标为例,其充电续航设置的 likert 得分均值为 3.90,权重值为 0.231,则其城市阅读空间读者满意度数值为 0.901,其他题项读者满意度数值依此类推。各维度城

市阅读空间代表性题项读者满意度数值最高的分别是充电续航设置、附近餐饮区距离、资源内容丰富性等,说明城市阅读空间在这些题项上得到读者的高度认可,如充电续航设置得分较高表明城市阅读空间的充电续航设施配备齐全;附近餐饮区距离的得分较高表明城市阅读空间靠近餐饮区且读者对其评价良好等。

(4)城市阅读空间各维度读者满意度数值总计。城市阅读空间各维度读者满意度数值总计是各维度城市阅读空间代表性题项的读者满意度数值的总和,即各维度的读者满意度水平汇总情况。其中,城市阅读空间资源指标的满意度数值总计最低,其值为 3.984;城市阅读空间工作人员指标的读者满意度数值总计最高,其值为 4.345。该数据说明读者对城市阅读空间内的工作人员拥有较高的满意度,而对城市阅读空间资源指标的满意度偏低。纵观城市阅读空间各维度综合读者满意度评价最低值大于 3.5,接近 4,说明读者对城市阅读空间总体较为满意。具体见表 6。

### 3.4 城市阅读空间读者满意度的相关性分析

城市阅读空间相关性分析在于探讨 5 个指标与城市阅读空间读者整体满意度之间的关系,其中笔者将整体满意度放入问卷设计中作为最后一个题项,以了解城市阅读空间读者的整体满意情况。表 7 为城市阅读空间读者满意度相关性分析表,表中指标之间均为正相关,且在 0.01 水平上显著,表示它们具有一定统计学意义。

(1)整体满意度与其他指标关系。表 7 最后一行表明整体满意度与其他指标的相关关系,其排序由高到低为工作人员指标、服务指标、环境指标、设施设备指标、资源指标,相关性系数分别为 0.868、0.854、0.838、0.788、0.759。由表 5 可知,资源指标是城市阅读空间指标维度成分中的第二个主成分,说明读者认为资源指标在整个城市阅读空间读者满意度中的重要性较高。但由表 7 最后一行可知城市阅读空间资源指标与读者满意度指标间的相关性系数低于其他 4 个城市阅读空间指标维度,这是因为不同城市阅读空间均拥有一定数量的资源,读者对资源差异的感受不太明显。

(2)其他指标内部关系。主要探讨 5 个指标内部之间的关系,表 7 中显示指标内部均为正相关,其最低值为 0.652,且在 0.01 双侧水平上显著相关,表明各指标间的影响作用是相互的,且为正向的相关关系。以工作人员指标为例,它与其他指标的相关性系数排序为服务指标、环境指标、设施设备指标、资源指标,相关

表 6 城市阅读空间读者满意度因子载荷值与满意度得分

城市阅读空间 读者满意度 指标维度	城市阅读空间 读者满意度 代表性题项	城市阅读空间 读者满意度的 标准差	城市阅读空间读者 满意度 likert 得分均值	城市阅读空间 读者满意度 因子载荷值	城市阅读空间读者 满意度因子载荷 归一化权重值	城市阅读空间 读者满意度 数值	城市阅读空间各 维度读者满意度 数值总计
城市阅读空间 设施设备指标	充电续航设置	1.203	3.90	0.742	0.231	0.901	4.086
	网络设置	1.125	4.04	0.646	0.202	0.816	
	学习设施	0.889	4.29	0.604	0.188	0.807	
	应急照明设置	0.967	4.29	0.600	0.187	0.802	
	娱乐设施	1.089	3.96	0.614	0.192	0.760	
城市阅读空间 环境指标	附近餐饮区距离	0.999	4.19	0.742	0.269	1.127	4.226
	附近商业区距离	0.994	4.17	0.744	0.269	1.122	
	交通便利性	0.984	4.24	0.645	0.234	0.992	
	附近居民区距离	0.925	4.32	0.630	0.228	0.985	
城市阅读空间 资源指标	资源内容丰富性	0.965	4.07	0.778	0.152	0.619	3.984
	图书类型	0.941	4.07	0.736	0.143	0.582	
	图书数量	0.965	4.02	0.740	0.144	0.579	
	数字化资源数量	1.053	3.93	0.753	0.147	0.578	
	资源获取途径多样性	1.011	3.98	0.728	0.142	0.565	
	数字化资源类型	1.031	3.94	0.727	0.142	0.559	
	资源更新速度	1.021	3.86	0.667	0.130	0.502	
城市阅读空间 服务指标	艺术培训类活动	0.994	4.11	0.735	0.213	0.875	4.113
	手工创意类活动	0.978	4.16	0.715	0.207	0.861	
	亲子阅读类活动	0.965	4.17	0.691	0.200	0.834	
	生活讲座类活动	1.032	4.06	0.675	0.196	0.796	
	知识竞赛类活动	0.971	4.06	0.633	0.184	0.747	
城市阅读空间 工作人员指标	沟通交流及时性	0.853	4.40	0.809	0.110	0.484	4.345
	语言表述准确具体	0.827	4.44	0.790	0.108	0.480	
	仪表整洁	0.841	4.47	0.788	0.107	0.478	
	工作态度亲和	0.888	4.38	0.794	0.108	0.473	
	沟通交流准确性	0.885	4.33	0.759	0.103	0.446	
	工作专业性	0.957	4.28	0.738	0.101	0.432	
	沟通交流主动性	0.959	4.19	0.716	0.098	0.411	
	服装统一	0.904	4.42	0.678	0.092	0.407	
	工作形式新颖性	0.938	4.21	0.660	0.090	0.379	
	服务效率	0.927	4.28	0.611	0.083	0.355	

提取方法:主成分分析法。旋转方法:kaiser 正态化最大方差法。a. 旋转在 9 次迭代后已收敛

性数值分别为 0.849、0.775、0.750、0.652。其中,服务指标与工作人员指标相关性最大,表明城市阅读空间内的读者认为城市阅读空间内的工作人员与其所提供

4 提升城市阅读空间读者满意度的策略探讨

城市阅读空间读者满意度的策略探讨主要根据数据分析的结果针对性提出,从表 6 可以看出城市阅读空间各维度读者满意度数值总计与内部题项的城市阅读空间读者满意度数值,表 7 城市阅读空间读者满意

度的相关性分析的最后一行可侧面印证城市阅读空间读者满意度数值的合理性。提升城市阅读空间读者满意度的策略按照读者满意度数值从低到高的顺序排列,读者满意度数值低说明读者对该指标不是特别满意,需要通过一系列的可行性措施来提升读者的满意度,最终达到提升城市阅读空间服务质量的目的。本文的数据均来源于合肥市城市阅读空间,而合肥市城市阅读空间作为全国众多城市阅读空间的一种,其针对性建议同样适用全国的城市阅读空间,可为我国城市阅读空间的发展提供参考与借鉴。

表 7 城市阅读空间读者满意度相关性分析

城市阅读空间读者 满意度的相关性	城市阅读空间 读者满意度的 设施设备指标	城市阅读空间 读者满意度的 环境指标	城市阅读空间 读者满意度的 资源指标	城市阅读空间 读者满意度的 服务指标	城市阅读空间 读者满意度的 工作人员指标	城市阅读空间 读者满意度的 整体满意度
城市阅读空间设施设备指标	1.000					
城市阅读空间环境指标	0.786 **	1.000				
城市阅读空间资源指标	0.662 **	0.688 **	1.000			
城市阅读空间服务指标	0.758 **	0.803 **	0.764 **	1.000		
城市阅读空间工作人员指标	0.750 **	0.775 **	0.652 **	0.849 **	1.000	
城市阅读空间整体读者满意度	0.788 **	0.838 **	0.759 **	0.854 **	0.868 **	1.000

\*\* 在 .01 水平(双侧)上显著相关

4.1 城市阅读空间资源指标的相关对策

由表 6 可知,城市阅读空间资源指标维度的读者满意度数值总计为 3.984,表明读者对城市阅读空间资源指标的满意度最低,其满意度得分稍高的题项是资源内容丰富性、图书类型等,得分较低的资源获取途径多样性、数字化资源类型、资源更新速度数值分别为 0.565、0.559 与 0.502。由表 7 可知城市阅读空间的资源指标与整体满意度之间的相关性系数为 0.759,其数值在相关性系数中也是最低的。

(1)拓宽城市阅读空间资源获取途径。城市阅读空间的资源主要包括各种类型的纸本资源,其资源获取包括两种途径:其一是读者进入城市阅读空间根据自身需求自行获取所需的资源;其二是读者在城市阅读空间外获取其内部资源,获取途径主要包括城市阅读空间微信公众号的资源推送、工作人员建立的读者微信群等。但总体而言读者在城市阅读空间外获取资源的途径偏少且单一,城市阅读空间应考虑建立城市阅读空间官方网站,在其网站上完善其具体资源内容,包括城市阅读空间内的藏书类型、资源数量、借阅情况等,使读者了解城市阅读空间内资源建设情况。此外,城市阅读空间应着手微博的资源建设,从而拓宽城市阅读空间的读者资源获取途径。

(2)完善数字化资源建设并加快资源更新速度。城市阅读空间内的数字化资源指除书籍等实体资源外的非实体资源,例如电子书、各类电子期刊资源等。虽短时间内城市阅读空间的数字化资源并不能得到较快提升,但它可与公共图书馆合作,共享公共图书馆数字化资源的同时逐渐建设自身的数字化资源体系。同时,也可借鉴公共图书馆的大数据分析系统,利用数据分析找出读者感兴趣的书籍类型,有针对性地提供读者喜爱的书籍。此外,城市阅读空间也应加快其内部资源的更新速度,无论是纸质资源还是数字化资源都

应注重资源的更新,这样才能有效吸引读者前来阅读。

4.2 城市阅读空间设施设备指标的相关对策

由表 6 可知,城市阅读空间设施设备指标维度的读者满意度数值总计为 4.086,表明读者对城市阅读空间设施设备的满意度较低,其满意度得分稍高的题项是充电续航设置、网络设置等,得分较低的应急照明设置与娱乐设施的分值分别为 0.802 与 0.760,应重点关注应急照明设置与娱乐设施建设。由表 7 可知城市阅读空间的设施设备指标与整体满意度之间的相关性系数为 0.788,其数值在相关性系数中也是较低的。

(1)重视与增设应急照明设置。应急照明设置的满意度偏低,应采取可行办法来提升读者对应急照明设置的读者满意度水平,其一是城市阅读空间应重视应急照明的配备,明确它在停电等突发状况下所发挥的重大作用,在其区域内安装相应的应急照明设备,尽可能覆盖整个城市阅读空间;其二是城市阅读空间应检查内部应急照明设备是否放置在公共区域,能够让读者在阅读过程中一眼能够观察到城市阅读空间对应急设施的配备,潜移默化地让读者对城市阅读空间产生安全感。应急照明的读者满意度偏低也从侧面说明城市阅读空间应在公共区域增设处理突发事件的相关设施,以免意外情况发生后带来不可挽回的损失。

(2)找准学习与娱乐设施平衡点。娱乐设施的满意度得分最低表示城市阅读空间读者对娱乐设施建设不太满意。城市阅读空间一定程度上作为公共图书馆的补充部分,其“第三空间”的作用越来越明显,是集体闲、娱乐于一体的公共文化场所。提升娱乐设施的读者满意度应从以下几个方面着手:第一,城市阅读空间应在意识层面分清娱乐设施的本质,即区分“娱乐化发展”与“娱乐化过度”<sup>[53]</sup>。城市阅读空间合理地围绕图书、阅读开展相关活动是可接受的,但一味关注娱乐化活动,忽视读者文化素养的提升则是不可接受的。



城市阅读空间内所有活动的开展应以知识传递为主要目的,而不是单纯地娱乐与盈利。第二,城市阅读空间应合理化分隔娱乐设施与学习设施,学习设施的主要目的是为读者深度学习营造安静、静谧环境,而娱乐设施主要是为读者交流、开展活动或游玩所设。城市阅读空间可在利用隔音材料建设娱乐设施的基础上将二者从物理层面分隔,即通过楼层、空间等隔断,原则上做到两种设施空间互不干扰。

4.3 城市阅读空间服务指标的相关对策

由表 6 可知,城市阅读空间服务指标维度的读者满意度数值总计为 4.113,表明读者对城市阅读空间服务指标的满意度一般,其满意度得分稍高的题项是艺术培训类、手工创意类活动等,得分较低的是生活讲座类活动与知识竞赛类活动,分值分别为 0.796、0.747,因此城市阅读空间应重点关注生活讲座类活动与知识竞赛类活动。由表 7 可知城市阅读空间的服务指标与整体满意度之间的相关性系数为 0.854,其数值在相关性系数中也是一般的。

(1) 充实城市阅读空间生活讲座类活动内容。生活讲座类活动满意度偏低的原因是读者年龄结构造成的,调查结果显示中、老年读者进入城市阅读空间的人数偏少,而生活类讲座大多为预防老年疾病或以养生为主题,这可能是城市阅读空间对这类活动开展不够重视的原因之一。城市阅读空间应充实并完善生活讲座类活动的内容,多途径搜索与生活讲座相关的话题,使生活讲座的内容适于不同年龄段读者,从而提高读者的参与兴趣。

(2) 联合多家城市阅读空间开展竞技活动。知识竞赛类活动属于竞技活动的一种,其开办次数少的原因可能是单个城市阅读空间辐射的读者群体较少,参与人数与预期相比差异较大。城市阅读空间可联合附近几家城市阅读空间共同开展活动,从源头上扩大受众读者的覆盖范围,一定程度上形成城市阅读空间联合开展竞技活动的氛围。同时,在开展活动的过程中,城市阅读空间也可联合提供活动的获奖奖品,从奖品激励的角度鼓励读者报名参加活动。在活动开展过程中城市阅读空间也能潜移默化地提升读者的实用技能与知识储备。

4.4 城市阅读空间环境指标的相关对策

由表 6 可知,城市阅读空间环境指标维度的读者满意度数值总计为 4.226,表明读者对城市阅读空间

环境指标的满意度较高,其满意度得分稍高的题项是附近餐饮区、附近商业区距离,得分较低的交通便利性与附近居民区距离分值分别为 0.992 与 0.985。说明两个题项对城市阅读空间读者满意度的影响相当,应综合将两个指标因素并给与有效建议。由表 7 可知城市阅读空间的环境指标与整体满意度之间的相关性系数为 0.838,其数值在相关性系数中也是较高的。

(1) 关注城市阅读空间读者出行自由。城市阅读空间的选址应着重考虑交通出行问题,若交通不便,读者将城市阅读空间作为休闲、学习场所的可能性会大大降低。调查结果显示交通便利程度不高说明城市阅读空间选址时应进一步考虑交通因素的影响,尽量选择靠近公交站台、地铁口或具有明显标志物的地点。选择公共交通地点的原因是公共交通人流量大且大多数人负担得起该交通成本,若城市阅读空间建设在居民区内或与其他建筑共用楼栋且无明显标志,那么该城市阅读空间的存在反而会增加读者的找寻难度,影响城市阅读空间的读者量。

(2) 科学化城市阅读空间选址及建设。城市阅读空间的选址靠近居民区主要考虑读者的出行便利,降低读者的出行成本。调查显示人们具有某种需求时选择的地点通常为 5-10 分钟路程<sup>[54]</sup>,但城市阅读空间不宜建设在居民区内。对居民区内的读者而言较为方便,但对于居民区外的读者而言则找寻难度较大。例如合肥市青秀书城城市阅读空间位于蜀山区清溪路与洪桥路交口青秀城小区二期内,该城市阅读空间位于地下一层,需由该小区内的小道下楼梯后才能进入。因此,城市阅读空间的建设应综合考虑读者的生活区域,科学化城市阅读空间的选址及建设,不仅要找到毗邻居民区与公共交通的地点,又要综合考虑诸如餐饮区、商业区距离等因素,最大程度发挥城市阅读空间的文化辐射作用。

4.5 城市阅读空间工作人员指标的相关对策

由表 6 可知,城市阅读空间工作人员指标维度的读者满意度数值总计为 4.345,表明读者对城市阅读空间工作人员指标的满意度最高。其满意度得分稍高的题项是沟通交流及时性、语言表述准确具体等,得分较低的为工作形式新颖性与服务效率,得分分别为 0.379 与 0.355,说明城市阅读空间工作人员的工作形式与服务效率还有待进一步改善。由表 7 可知城市阅读空间的工作人员指标与整体满意度之间的相关性系



数为 0.868,其数值在相关性系数中也是最高的。

(1)加强工作形式的新颖性。工作形式的新颖性是指城市阅读空间的工作人员在工作中不应在服务台等待读者询问关于阅读的问题,而应深入读者群体,与读者交流沟通的基础上开展城市阅读空间内的各项工作,创新工作方式方法。城市阅读空间可考虑将工作人员分为两组,一组在服务台开展例行工作,回答读者各项问题,另一组在城市阅读空间内指导读者阅读,与读者进行沟通,听取并记录读者意见,与此同时,该组工作人员也可对读者示范如何自助借还书、如何自助办卡等。这些工作需要耐心、活泼且热情的工作人员来开展,城市阅读空间招聘时应充分考虑工作人员的性格特征。

(2)提升工作人员的服务效率。提升服务效率需考虑以下两个因素:一是城市阅读空间内规章制度的简化性;二是城市阅读空间工作人员的专业能力。城市阅读空间的规章制度需要城市阅读空间结合实际情况合理简化,在易于读者理解的同时提高规章制度的可执行性,包括借还书规则等。提升专业能力的方法是对工作人员进行培训以及对相应的工作人员专业知识进行考察,其中工作人员培训以能力培训为主,可包括城市阅读空间的相关知识、图书上架排架等,并通过专业知识考察的方式对培训结果进行反馈,结合两方面的做法有利于提升城市阅读空间工作人员的服务效率。

## 5 结语

笔者通过对合肥市“悦”书房城市阅读空间进行实证分析来探讨城市阅读空间有效建设策略,丰富城市阅读空间研究的同时补充了城市阅读空间的实证研究。城市阅读空间作为一种新形式的公共图书馆与社会力量融合的公共文化服务场所,测量读者对其公共文化服务效率及其文化基础设施的满意度将有助于提高城市阅读空间的整体公共文化服务水平,有助于满足读者文化需求,有利于宣传城市阅读空间所在城市的文化名片,从而为构建现代公共文化服务体系提供必要支持。

## 参考文献:

- [1] 搜狐网. 成都首创“城市阅读空间”,首批 20 个书店哪家离你最近? [EB/OL]. [2020-04-14]. [https://www.sohu.com/a/229315515\\_100160787](https://www.sohu.com/a/229315515_100160787).
- [2] 新京报. 引入社会机构,“阅读空间”遍地开花 [EB/OL].

- [2020-04-14]. <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1598653718513383157&wfr=spider&for=pc>.
- [3] 沁沁. 书香城市建设中的“扬州实践”——以扬州 24 小时城市书房为例 [J]. 新世纪图书馆,2018(12):41-43.
- [4] 搜狐网. 合肥市图书馆 24H 悦书房终于可以借书了!!! 快来围观! [EB/OL]. [2020-04-14]. [https://www.sohu.com/a/325523078\\_752003](https://www.sohu.com/a/325523078_752003).
- [5] 李国新. 城市公共阅读空间发展的新趋势 [J]. 公共图书馆,2016(3):2.
- [6] 王子舟. 我国公共阅读空间的兴起与发展 [J]. 图书情报知识,2017(2):4-12.
- [7] 刘艳. 基于“in Library”视角的城市公共阅读空间供给侧改革研究 [J]. 国家图书馆学刊,2017,26(6):64-71.
- [8] 段静焰. “图书馆+书店”新服务模式的探索——以成都图书馆“城市阅读空间”为例 [J]. 四川图书馆学报,2018(4):1-5.
- [9] 严贝妮,程诗谣. 公共图书馆与民营实体书店合作共建阅读阵地的案例解析——以合肥市图书馆与“保罗的口袋”合作为例 [J]. 图书馆研究与工作,2019(4):28-34.
- [10] 张白. 图书馆与书店合作服务新模式——成都图书馆“城市阅读空间”实践研究 [J]. 四川图书馆学报,2019(1):17-20.
- [11] 杨松,孟兰. 北京西城区:打造城市公共阅读空间的创新实践 [J]. 国家图书馆学刊,2015,24(4):3-8.
- [12] 陆和建,姜丰伟. 社会力量参与基层文化服务建设研究——基于社区文化中心的社区化管理实践 [J]. 国家图书馆学刊,2017,26(5):75-80.
- [13] 李杨. 合肥市社会力量参与公共图书馆服务供给研究 [D]. 合肥:安徽大学,2018.
- [14] 严贝妮,程诗谣,李永钢. 城市阅读空间的构建研究——基于合肥市“悦·书房”的解析 [J]. 图书馆建设,2018(5):64-69.
- [15] 合肥市人民政府. 合肥市城市阅读空间建设实施方案 [EB/OL]. [2020-01-06]. [http://www.hefei.gov.cn/xxgk/zcwj/szfwj/201709/t20170920\\_2289555.html](http://www.hefei.gov.cn/xxgk/zcwj/szfwj/201709/t20170920_2289555.html).
- [16] 合肥市人民政府. 城市阅读空间让“书香合肥”更芬芳 [EB/OL]. [2020-01-06]. [http://www.hefei.gov.cn/xwzxd/csb/201909/t20190901\\_2861948.html?COLLCC=4062732413&COLLCC=3398089860&](http://www.hefei.gov.cn/xwzxd/csb/201909/t20190901_2861948.html?COLLCC=4062732413&COLLCC=3398089860&).
- [17] 安徽省人民政府. 合肥已建成“城市阅读空间”数量居全国省会城市首位 [EB/OL]. [2020-01-15]. <http://www.ah.gov.cn/UserData/DocHtml/1/0009472776573893744.html>.
- [18] 施国洪,刘凯. 基于 LibQUAL+ 的公共图书馆服务质量评价研究——以江苏部分公共图书馆调查数据为实证分析 [J]. 图书馆,2014(1):81-84.
- [19] 王雨,毕强,李影. 高校图书馆读者满意度调查研究 [J]. 图书情报工作,2013,57(2):57-63.
- [20] 叶帆. 公共图书馆打造“城市书房”案例研究 [D]. 合肥:安徽大学,2018.
- [21] 侯钰婷,翟轩仪,孙贺奇,等. 浅谈城市共享书屋——基于报刊

- 作者贡献说明:

严贝妮:确定论文选题与框架,问卷设计,论文修改并定稿;

刘青青:问卷资料与数据收集与整理,论文撰写。

## An Empirical Analysis of Reader Satisfaction in Urban Reading Space

Yan Beini Liu Qingqing

Management School of Anhui University, Hefei 230039

**Abstract:** [Purpose/significance] The advantages and disadvantages of urban reading space are analyzed from the perspective of users of urban reading space, providing effective references for the overall development of urban reading space in China. [Method/process] This paper analyzed the current status of urban reading space construction and built a reader satisfaction evaluation index system, including 5 types of indicators: facilities, equipment, environment, resources, services, and staff. It selected Hefei City, which has the largest number of urban reading spaces among the provincial capital cities, through face-to-face visits, face to face conducted an empirical investigation on the urban reading space in Hefei and issue reasonable suggestions in the form of a questionnaire distributed to and recycled by readers. [Result/conclusion] Through empirical analysis, it can be seen that urban reading space reader satisfaction is ranked from low to high as urban reading space resources, facilities and equipment indicators, service indicators, environmental indicators, and staff indicators. By analyzing readers' satisfaction with each indicator and its internal composition, it is targeted proposed measures to optimize the future development of urban reading space, including: broadening access to urban reading space resources, improving the construction of digital resources and accelerating the rate of resource update, attaching importance to and adding emergency lighting settings, and finding the balance between learning and entertainment facilities.

**Keywords:** urban reading space reader satisfaction index system construction

## 2020 图书馆营销推广策略与战略(在线)学术研讨会征文与会议通知

### 1. 会议背景

近年来,国内许多图书馆在营销推广方面积累了丰富的经验,树立了良好的社会影响,也为图书馆自身创造了良好的发展环境。为更好地总结各馆的先进经验,分享研究成果,推动图书馆更好地做好营销推广,面向“十四五”制订营销推广战略规划,杭州图书馆与《图书情报工作》杂志社将于 2020 年 9 月 18 日(周五)全天以在线形式联合主办“2020 图书馆营销推广策略与战略学术研讨会”。

会议将邀请图书馆界从事相关研究和实践的专家学者等人员,分享图书馆营销推广的实践进展与学术成果。欢迎相关领域研究、实践和管理人员踊跃报名参会。同时,面向全国各级各类图书馆工作者征文,优秀论文左右将有机会在会上交流,推荐在《图书情报工作》等参会期刊上正式发表。

### 2. 会议主题:图书馆营销推广策略与战略

### 3. 会议主办单位:杭州图书馆;《图书情报工作》杂志社

### 4. 会议征文

通过邮箱(journal@mail.las.ac.cn)提交,投稿时请注明“图书馆营销会议征文;论文题目”。投稿截止日期:2020 年 9 月 5 日。

### 5. 会议时间和形式

会议时间:2020 年 9 月 18 日全天(上午:8:30 - 12:00;下午14:00 - 17:30),以在线形式举办(另行通知)。

### 6. 会议缴费与报名

普通代表:300 元(若需培训证书,400 元)

会议费需对公提前转账,账户信息:开户行:中国建设银行股份有限公司中关村分行,账号:11001007300059261059,收款单位:<<图书情报工作>>杂志社)。务请注明:参会人员姓名、单位名称、纳税人识别号、联系电话等。

缴费、报名截止日期:2020 年 9 月 10 日

报名二维码:



### 7. 其他

会务联系人:谢梦竹 张国瑞

电话:010 - 82623933,82626611 - 6614; QQ 群:609758238

E-mail:journal@mail.las.ac.cn; tsqbgz@vip.163.com

详情请见:http://www.lis.ac.cn/CN/column/item420.shtml

杭州图书馆

《图书情报工作》杂志社

2020 年 7 月 20 日